Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0652

(prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Datum uitspraak	22 augustus 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Afkoop levensverzekering. De consument klaagt dat de berekening van de afkoopwaarde moeilijk te controleren is en maakt bezwaar tegen de in rekening gebrachte kosten. Hij vordert herberekening van de afkoopwaarde. De vordering is verjaard op grond van de absolute verjaringstermijn van 20 jaar. De commissie wijst de vordering af.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de verzekeraar.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument had bij een rechtsvoorganger van de verzekeraar een levensverzekering met polisnummer [nummer 1], die hij per 25 april 1989 heeft afgekocht. De verzekering was verbonden met een hypothecaire geldlening. Bij brief van 9 maart 1989 heeft de toenmalige verzekeraar de consument geïnformeerd dat de afkoopwaarde van zijn verzekering per 25 april 1989 NLG 18.937,91 zal zijn. Bij brief van 13 april 1989 heeft de toenmalige verzekeraar de hoogte van de afkoopwaarde toegelicht en toegelicht welke bedragen voor welk doel op de betaalde premies worden ingehouden.

Uit de toelichting blijkt dat de afkoopwaarde bestaat uit de waarde die uit de spaarpremie gevormd is, NLG 20.350,48, vermeerderd met de waarde van de reeds bijgeschreven winst, NLG 3.076,04. Op dit bedrag zijn de nog niet in rekening gebrachte eerste kosten ter hoogte van NLG 4.488,61 in mindering gebracht.

2.2 Bij brieven van 15 december 2014 en van 7 februari 2022 heeft de consument geklaagd over de hoogte van de kosten die bij de afkoop in rekening zijn gebracht en de verzekeraar verzocht een herberekening te maken. Naar aanleiding van de brief van 15 december 2014 heeft de verzekeraar de consument om nadere informatie over de verzekering gevraagd omdat hij deze niet in zijn administratie terug kon vinden. Op de brief van 7 februari 2022 heeft de verzekeraar niet gereageerd.

2.3 Bij brief van 12 april 2023 heeft de verzekeraar de consument geïnformeerd dat de verzekering met polisnummer [nummer 1] administratief is omgezet naar een verzekering met polisnummer [nummer 2], dat deze verzekering is vervallen en dat het dossier van de verzekering is vernietigd.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert herberekening van de afkoopsom. Hij is van mening dat destijds onredelijke tarieven zijn gebruikt en dat de eerste kosten veel te hoog zijn. Verder is de toelichting van 13 april 1989 niet goed onderbouwd en moeilijk te controleren, zowel wat betreft de eerste kosten als de bijgeschreven winst. De consument stelt een schade van € 1.500,- en vordert wettelijke rente over € 500,- sinds 25 april 1989.

2.5 De consument heeft de verzekeraar bij brief van 7 februari 2022 om een herberekening verzocht. Hij noemt in zijn brief van 7 februari 2022 het polisnummer [nummer 1]. De verzekeraar stelt in zijn brief van 26 mei 2015 dat de verzekering niet is gevonden in de administratie maar gebruikt een ander polisnummer, [nummer 2]. Dit is een fout en het is dan ook logisch dat de polis niet kon worden gevonden. De consument wenst dat de verzekeraar het juiste polisnummer toepast. Ook als de verzekeraar niet meer over het dossier beschikt, kan hij aan de hand van de door de consument overgelegde brief van 13 april 1989 een herberekening uitvoeren.

2.6 In reactie op het beroep van de verzekeraar op verjaring, voert de consument aan dat in zaken die betrekking hebben op het doorlopend krediet, banken in verjaarde zaken ook tot herberekening zijn overgegaan omdat zij dit redelijk vinden. De consument doet een beroep op deze redelijkheid.

Het verweer

2.7 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

De vordering van de consument is verjaard

3.1 De verzekeraar heeft aangevoerd dat de vordering van de consument verjaard is, op grond van de in artikel 3:310 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW) genoemde verjaringstermijn van 5 jaar en op grond van de in dat artikellid genoemde absolute verjaringstermijn van 20 jaar. Het beroep van de verzekeraar op de verjaringstermijn van 20 jaar slaagt.

3.2 Artikel 3:310 lid 1 BW bepaalt dat een rechtsvordering tot voldoening van schade verjaart door verloop van 20 jaren na de gebeurtenis waardoor de schade is veroorzaakt. Omdat de verzekeraar een beroep doet op verjaring, rust op de verzekeraar de last om aan te tonen dat er 20 jaren zijn verstreken na de gebeurtenis waardoor de schade is veroorzaakt.

3.3 De verzekeraar heeft aangevoerd dat de consument de brief van 13 april 1989 heeft overgelegd waarin staat uitgelegd dat de afkoopwaarde niet de som van de betaalde premies is, maar dat op de bruto premie kosten in aftrek worden gebracht. Ook staat in de brief dat de nog niet ontvangen eerste kosten in rekening worden gebracht. Volgens de verzekeraar waren de prestatie en de tegenprestatie bij afkoop daarmee voor de consument bekend en de consument heeft hiermee ingestemd. Pas na het verstrijken van de absolute verjaringstermijn van 20 jaar heeft de consument voor het eerst geklaagd, in december 2014.

3.4 De commissie volgt dit verweer. De consument klaagt over de kosten die bij de afkoop in rekening zijn gebracht en vordert herberekening van de afkoopwaarde. De afkoop heeft in 1989 plaatsgevonden. Dit is het laatste moment waarop de schade-veroorzakende gebeurtenis, die heeft geleid tot het in rekening brengen van de kosten waartegen de consument protesteert, heeft kunnen plaatsvinden. Niet is komen vast te staan dat de consument eerder dan december 2014 over de in rekening gebrachte kosten heeft geklaagd. Tussen april 1989 en december 2014 zijn meer dan 20 jaren verstreken. Dit betekent dat de vordering van de consument is verjaard.

3.5 In antwoord op het verjaringsverweer heeft de consument een beroep gedaan op de redelijkheid van de verzekeraar. Voor zover hij zich daarmee op het standpunt stelt dat het beroep van de verzekeraar op de absolute verjaringstermijn naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is, geldt het volgende. De commissie stelt voorop dat de absolute verjaringstermijn de rechtszekerheid dient. Dit algemene beginsel gaat voor de individuele rechten van de consument. De drempel voor het buiten toepassing laten van de absolute verjaringstermijn, is dus hoog.[1]

[1] Zie HR 28 april 2000, ECLI:NL:HR:2000:AA5635 (Van Hese/De Schelde), overweging 3.3.1 en verder, te vinden op www.rechtspraak.nl.

De commissie is van oordeel dat de consument geen omstandigheden heeft gesteld die meebrengen dat het beroep op het verstrijken van de absolute verjaringstermijn in dit geval naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl